

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA**  
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG  
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa – SETIL  
Seção de Legislação Citada - SELEC

**RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 414, DE 9 DE SETEMBRO DE 2010**

Estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica de forma atualizada e consolidada.

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto nas Leis no 12.007, de 29 de julho de 2009, no 10.848, de 15 de março de 2004, no 10.604, de 17 de dezembro de 2002, no 10.438, de 26 de abril de 2002, no 10.406, de 10 de janeiro de 2002, no 9.427, de 26 de dezembro de 1996, no 9.074, de 7 de julho de 1995, no 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, nos Decretos no 6.523, de 1o de agosto de 2008, no 6.219, de 4 de outubro de 2007, no 5.163, de 30 de julho de 2004, no 2.335, de 6 de outubro de 1997, no 62.724, de 17 de maio de 1968, no 41.019, de 26 de fevereiro de 1957, no 24.643, de 10 de julho de 1934, na Portaria no 45 do Ministério da Infra-Estrutura, de 20 de março de 1992, o que consta do Processo no 48500.002402/2007-19, e considerando que:

em função da Audiência Pública no 008/2008 e da Consulta Pública no 002/2009, realizadas no período de 1o de fevereiro a 23 de maio de 2008 e de 9 de janeiro a 27 de março de 2009, respectivamente, foram recebidas sugestões de agentes do setor e da sociedade em geral, as quais contribuíram para o aperfeiçoamento e atualização das Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, devendo ser observado, no que couber, o disposto na Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, resolve:

Art. 1º Estabelecer, de forma atualizada e consolidada, as condições gerais de fornecimento de energia elétrica, cujas disposições devem ser observadas pelas distribuidoras e consumidores.

**CAPÍTULO I DAS DEFINIÇÕES**

Art. 2º Para os fins e efeitos desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:

I – aferição de medidor: verificação realizada pela distribuidora, na unidade consumidora ou em laboratório, dos valores indicados por um medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica;

II – (Excluído pela REN ANEEL 449, de 20.09.2011)

III – (Excluído pela REN ANEEL 449, de 20.09.2011)

IV – (Excluído pela REN ANEEL 449, de 20.09.2011)

V – área urbana: parcela do território, contínua ou não, incluída no perímetro urbano pelo Plano Diretor ou por lei municipal específica;

V-A – bandeiras tarifárias: sistema tarifário que tem como finalidade sinalizar aos consumidores faturados pela distribuidora por meio da Tarifa de Energia, os custos atuais da geração de energia elétrica; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

VI – carga desviada: soma das potências nominais dos equipamentos elétricos conectados diretamente na rede elétrica, no ramal de ligação ou no ramal de entrada da

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA**  
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG  
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa – SETIL  
Seção de Legislação Citada - SELEC

unidade consumidora, de forma irregular, no qual a energia elétrica consumida não é medida, expressa em quilowatts (kW);

VII – carga instalada: soma das potências nominais dos equipamentos elétricos instalados na unidade consumidora, em condições de entrar em funcionamento, expressa em quilowatts (kW);

VIII – central de teleatendimento – CTA: unidade composta por estruturas física e de pessoal adequadas, com objetivo de centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes, possibilitando o atendimento do solicitante pela distribuidora;

IX – chamada abandonada – CAb: ligação telefônica que, após ser recebida e direcionada para atendimento humano, é desligada pelo solicitante antes de falar com o atendente;

X – chamada atendida – CA: ligação telefônica recepcionada pelo atendimento humano, com determinado tempo de duração, considerada atendida após a desconexão por parte do solicitante;

XI – chamada ocupada – CO: ligação telefônica que não pode ser completada e atendida por falta de capacidade da CTA, cujos dados são fornecidos pela operadora de telefonia;

XII – chamada em espera ou fila – CE: ligação telefônica recebida e mantida em espera até o atendimento humano;

XIII – chamada oferecida – COF: ligação telefônica, não bloqueada por restrições advindas da operadora de serviço telefônico, que visa ao acesso à CTA;

XIV – chamada recebida – CR: ligação telefônica direcionada ou transferida para o atendimento humano, composta pelo somatório de chamada atendida – CA e chamada abandonada – CAb;

XV – ciclo de faturamento: período correspondente ao faturamento de determinada unidade consumidora, conforme intervalo de tempo estabelecido nesta Resolução;

XV-A – comissionamento: procedimento realizado pela distribuidora nas obras executadas pelo interessado com o objetivo de verificar sua adequação ao projeto aprovado e aos padrões técnicos e de segurança da distribuidora; (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

XVI – concessionária: agente titular de concessão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica, doravante denominado “distribuidora”; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

XVII – consumidor: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representada, que solicite o fornecimento, a contratação de energia ou o uso do sistema elétrico à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes deste atendimento à(s) sua(s) unidade(s) consumidora(s), segundo disposto nas normas e nos contratos, sendo: (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

a) consumidor especial: agente da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE, da categoria de comercialização, que adquire energia elétrica proveniente de empreendimentos de geração enquadrados no § 5º do art. 26 da Lei no 9.427, de 26 de dezembro de 1996, para unidade consumidora ou unidades consumidoras reunidas por comunhão de interesses de fato ou de direito cuja carga seja maior ou igual a 500 kW e que não satisfaçam, individualmente, os requisitos dispostos nos arts. 15 e 16 da Lei no 9.074, de 7 de julho de 1995;

## LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG

Serviço de Tratamento da Informação Legislativa – SETIL

Seção de Legislação Citada - SELEC

b) consumidor livre: agente da CCEE, da categoria de comercialização, que adquire energia elétrica no ambiente de contratação livre para unidades consumidoras que satisfaçam, individualmente, os requisitos dispostos nos arts. 15 e 16 da Lei no 9.074, de 1995; e

c) consumidor potencialmente livre: aquele cujas unidades consumidoras satisfazem, individualmente, os requisitos dispostos nos arts. 15 e 16 da Lei no 9.074, de 1995, porém não adquirem energia elétrica no ambiente de contratação livre. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XVIII – dano emergente: lesão concreta que afeta o patrimônio do consumidor, consistente na perda ou deterioração, total ou parcial, de bens materiais que lhe pertencem em razão de perturbação do sistema elétrico;

XIX – dano moral: qualquer constrangimento à moral ou à honra do consumidor causado por problema no fornecimento da energia ou no relacionamento comercial com a distribuidora, ou, ainda, a ofensa de interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica, decorrente do fato lesivo; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

XX – demanda: média das potências elétricas ativas ou reativas, solicitadas ao sistema elétrico pela parcela da carga instalada em operação na unidade consumidora, durante um intervalo de tempo especificado, expressa em quilowatts (kW) e quilovolt-ampère-reativo (kvar), respectivamente;

XXI – demanda contratada: demanda de potência ativa a ser obrigatória e continuamente disponibilizada pela distribuidora, no ponto de entrega, conforme valor e período de vigência fixados em contrato, e que deve ser integralmente paga, seja ou não utilizada durante o período de faturamento, expressa em quilowatts (kW);

XXII – demanda faturável: valor da demanda de potência ativa, considerada para fins de faturamento, com aplicação da respectiva tarifa, expressa em quilowatts (kW);

XXIII – demanda medida: maior demanda de potência ativa, verificada por medição, integralizada em intervalos de 15 (quinze) minutos durante o período de faturamento;

XXIV – desmembramento: subdivisão de gleba em lotes destinados à edificação, com aproveitamento do sistema viário existente, desde que não implique a abertura de novas vias e logradouros públicos, nem prolongamento, modificação ou ampliação dos já existentes; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

XXV – distribuidora: agente titular de concessão ou permissão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica;

XXVI – empreendimentos habitacionais para fins urbanos:

loteamentos, desmembramentos, condomínios e outros tipos estabelecidos na forma da legislação em vigor, localizados em zonas urbanas, de expansão urbana ou de urbanização específica, assim definidas pelo plano diretor ou aprovadas por lei municipal; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

XXVII – empreendimentos habitacionais para fins urbanos de interesse social: empreendimentos habitacionais destinados predominantemente às famílias de baixa renda, estabelecidos nas modalidades do inciso XXVI, em uma das seguintes situações: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

a) implantados em zona habitacional declarada por lei como de interesse social; (Incluída pela REN ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

XXVIII – empreendimentos habitacionais integrados à edificação: empreendimento em que a construção das edificações nos lotes ou unidades autônomas é feita

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA**  
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG  
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa – SETIL  
Seção de Legislação Citada - SELEC

pelo responsável pela implantação do empreendimento, concomitantemente à implantação das obras de infraestrutura/urbanização; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XXIX – encargo de uso do sistema de distribuição: valor em Reais (R\$) devido pelo uso das instalações de distribuição, calculado pelo produto da tarifa de uso pelos respectivos montantes de uso do sistema de distribuição e de energia contratados ou verificados; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XXX – eficiência energética: procedimento que tem por finalidade reduzir o consumo de energia elétrica necessário à realização de um determinado trabalho, excetuado o uso de energia proveniente de matéria-prima não utilizada, em escala industrial, na matriz energética; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XXXI – energia elétrica ativa: aquela que pode ser convertida em outra forma de energia, expressa em quilowatts-hora (kWh); (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XXXII – energia elétrica reativa: aquela que circula entre os diversos campos elétricos e magnéticos de um sistema de corrente alternada, sem produzir trabalho, expressa em quilovolt-ampère-reativo-hora (kvarh); (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XXXIII – fator de carga: razão entre a demanda média e a demanda máxima da unidade consumidora ocorridas no mesmo intervalo de tempo especificado; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XXXIV – fator de demanda: razão entre a demanda máxima num intervalo de tempo especificado e a carga instalada na unidade consumidora; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XXXV – fator de potência: razão entre a energia elétrica ativa e a raiz quadrada da soma dos quadrados das energias elétricas ativa e reativa, consumidas num mesmo período especificado; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XXXVI – fatura: documento comercial que apresenta a quantia monetária total que deve ser paga pelo consumidor à distribuidora, em função do fornecimento de energia elétrica, da conexão e uso do sistema ou da prestação de serviços, devendo especificar claramente os serviços fornecidos, a respectiva quantidade, tarifa e período de faturamento; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XXXVII – grupo A: agrupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão igual ou superior a 2,3 kV, ou atendidas a partir de sistema subterrâneo de distribuição em tensão secundária, caracterizado pela tarifa binômica e subdividido nos seguintes subgrupos: (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

a) subgrupo A1 – tensão de fornecimento igual ou superior a 230 kV; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

b) subgrupo A2 – tensão de fornecimento de 88 kV a 138 kV; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

c) subgrupo A3 – tensão de fornecimento de 69 kV; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

d) subgrupo A3a – tensão de fornecimento de 30 kV a 44 kV; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

e) subgrupo A4 – tensão de fornecimento de 2,3 kV a 25 kV; e (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

## LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG

Serviço de Tratamento da Informação Legislativa – SETIL

Seção de Legislação Citada - SELEC

f) subgrupo AS – tensão de fornecimento inferior a 2,3 kV, a partir de sistema subterrâneo de distribuição. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XXXVIII – grupo B: grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão inferior a 2,3 kV, caracterizado pela tarifa monômnia e subdividido nos seguintes subgrupos: (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

a) subgrupo B1 – residencial; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

b) subgrupo B2 – rural; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

c) subgrupo B3 – demais classes; e (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

d) subgrupo B4 – Iluminação Pública. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XXXIX – iluminação pública: serviço público que tem por objetivo exclusivo prover de claridade os logradouros públicos, de forma periódica, contínua ou eventual; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XL – indicador de abandono – IAb: razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 (trinta) segundos e a diferença entre o total de chamadas recebidas e o total de chamadas abandonadas em tempo inferior ou igual a 30 (trinta) segundos, em termos percentuais; (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

XLI – indicador de chamadas ocupadas – ICO: razão entre o total de chamadas ocupadas e o total de chamadas oferecidas, em termos percentuais; (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

XLII – indicador de nível de serviço – INS: razão entre o total de chamadas atendidas em até 30 (trinta) segundos e a diferença entre o total de chamadas recebidas e o total de chamadas abandonadas em tempo inferior ou igual a 30 (trinta) segundos, em termos percentuais; (Redação dada pela REN ANEEL 516, de 11.11.2012)

XLIII – inspeção: fiscalização da unidade consumidora, posteriormente à ligação, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança da distribuidora, o funcionamento do sistema de medição e a confirmação dos dados cadastrais; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XLIV – instalações de iluminação pública: conjunto de equipamentos utilizados exclusivamente na prestação do serviço de iluminação pública; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XLV – interrupção de fornecimento de caráter sistêmico: interrupção de fornecimento de energia elétrica que cause elevada concentração de chamadas junto à central de teleatendimento da distribuidora e que caracterize o respectivo dia ou período como atípico; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XLVI – lote: terreno servido de infraestrutura básica cujas dimensões atendam aos índices urbanísticos definidos pelo plano diretor ou lei municipal para a zona em que se situe; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XLVII – loteamento: subdivisão de gleba de terreno em lotes destinados à edificação, com abertura de novas vias de circulação, de logradouros públicos ou prolongamento, modificação ou ampliação das vias existentes, cujo projeto tenha sido devidamente aprovado pela respectiva Prefeitura Municipal ou, quando for o caso, pelo Distrito Federal; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

## LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG

Serviço de Tratamento da Informação Legislativa – SETIL

Seção de Legislação Citada - SELEC

XLVIII – lucros cessantes: são os lucros esperados pelo consumidor e que o mesmo deixou de obter em face de ocorrência oriunda do fornecimento de energia elétrica; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XLIX – medição: processo realizado por equipamento que possibilite a quantificação e o registro de grandezas elétricas associadas à geração ou consumo de energia elétrica, assim como à potência ativa ou reativa, quando cabível, sendo: (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

a) medição externa: aquela cujos equipamentos são instalados em postes ou outras estruturas de propriedade da distribuidora, situados em vias, logradouros públicos ou compartimentos subterrâneos; (Incluída pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

b) medição fiscalizadora: aquela cujos equipamentos de medição, devidamente calibrados conforme padrão do órgão metrológico, são instalados no mesmo circuito em que estão aqueles destinados à medição de faturamento da unidade consumidora, com características similares, e que objetiva a comparação de grandezas elétricas; e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

c) medição totalizadora: aquela cujos equipamentos são instalados em entradas coletivas, para fins de faturamento entre o ponto de entrega e o barramento geral, sempre que não for utilizado o sistema de medição convencional, por conveniência do consumidor e concordância da distribuidora.

L – modalidade tarifária: conjunto de tarifas aplicáveis às componentes de consumo de energia elétrica e demanda de potência ativas, considerando as seguintes modalidades:

a) modalidade tarifária convencional monômnia: aplicada às unidades consumidoras do grupo B, caracterizada por tarifas de consumo de energia elétrica, independentemente das horas de utilização do dia; (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

b) modalidade tarifária horária branca: aplicada às unidades consumidoras do grupo B, exceto para o subgrupo B4 e para as subclasses Baixa Renda do subgrupo B1, caracterizada por tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica, de acordo com as horas de utilização do dia; (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

c) modalidade tarifária convencional binômnia: aplicada às unidades consumidoras do grupo A, caracterizada por tarifas de consumo de energia elétrica e demanda de potência, independentemente das horas de utilização do dia; (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

d) modalidade tarifária horária verde: aplicada às unidades consumidoras do grupo A, caracterizada por tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica, de acordo com as horas de utilização do dia, assim como de uma única tarifa de demanda de potência; e (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

e) modalidade tarifária horária azul: aplicada às unidades consumidoras do grupo A, caracterizada por tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica e de demanda de potência, de acordo com as horas de utilização do dia; (Incluída pela REN ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

LI – montante de uso do sistema de distribuição – MUSD: potência ativa média, integralizada em intervalos de 15 (quinze) minutos durante o período de faturamento, injetada ou requerida do sistema elétrico de distribuição pela geração ou carga, expressa em quilowatts (kW); (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

## LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG

Serviço de Tratamento da Informação Legislativa – SETIL

Seção de Legislação Citada - SELEC

LII – mostrador: dispositivo que possibilita ao consumidor a visualização dos dados registrados pelo medidor de energia elétrica; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

LIII – nexos de causalidade: relação causal que determina o vínculo entre o evento causador e o dano reclamado; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

LIV – perícia técnica: atividade desenvolvida pelo órgão metrológico ou entidade por ele delegada ou terceiro legalmente habilitado com vistas a examinar e certificar as condições físicas em que se encontra um determinado sistema ou equipamento de medição;

LIV-A - período seco: período de 7 (sete) ciclos de faturamento consecutivos, referente aos meses de maio a novembro; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LIV-B - período úmido: período de 5 (cinco) ciclos de faturamento consecutivos, referente aos meses de dezembro de um ano a abril do ano seguinte; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LV – permissionária: agente titular de permissão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica, doravante denominado distribuidora; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LVI – perturbação no sistema elétrico: modificação das condições que caracterizam a operação de um sistema elétrico fora da faixa de variação permitida para seus valores nominais, definidos nos regulamentos sobre qualidade dos serviços de energia elétrica vigentes;

LVII – posição de atendimento – PA: estação de trabalho munida de microcomputador integrado ao sistema telefônico e à base de dados da distribuidora, utilizada para realização dos atendimentos;

LVIII – posto tarifário: período de tempo em horas para aplicação das tarifas de forma diferenciada ao longo do dia, considerando a seguinte divisão: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

a) posto tarifário ponta: período composto por 3 (três) horas diárias consecutivas definidas pela distribuidora considerando a curva de carga de seu sistema elétrico, aprovado pela ANEEL para toda a área de concessão ou permissão, com exceção feita aos sábados, domingos, terça-feira de carnaval, sexta-feira da Paixão, Corpus Christi, e os seguintes feriados: (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Dia e mês	Feriados nacionais	Leis federais
01 de janeiro	Confraternização Universal	662, de 06/04/1949
21 de abril	Tiradentes	662, de 06/04/1949
01 de maio	Dia do Trabalho	662, de 06/04/1949
07 de setembro	Independência	662, de 06/04/1949
12 de outubro	Nossa Senhora Aparecida	6.802, de 30/06/1980
02 de novembro	Finados	662, de 06/04/1949
15 de novembro	Proclamação da República	662, de 06/04/1949
25 de dezembro	Natal	662, de 06/04/1949

b) posto tarifário intermediário: período de horas conjugado ao posto tarifário ponta, sendo uma hora imediatamente anterior e outra imediatamente posterior, aplicado para o Grupo B, admitida sua flexibilização conforme Módulo 7 dos Procedimentos de Regulação Tarifária; e (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

## LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG

Serviço de Tratamento da Informação Legislativa – SETIL

Seção de Legislação Citada - SELEC

c) posto tarifário fora de ponta: período composto pelo conjunto das horas diárias consecutivas e complementares àquelas definidas nos postos ponta e, para o Grupo B, intermediário; (Incluída pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LVII-A – posto de transformação: compreende o transformador de distribuição e seus acessórios, tais como os dispositivos de manobra, controle, proteção e demais materiais necessários para as obras civis e estruturas de montagem; (Incluído pela REN AEEL 670 de 14.07.2015)

LIX – potência ativa: quantidade de energia elétrica solicitada por unidade de tempo, expressa em quilowatts (kW);

LX – potência disponibilizada: potência que o sistema elétrico da distribuidora deve dispor para atender aos equipamentos elétricos da unidade consumidora, segundo os critérios estabelecidos nesta Resolução e configurada com base nos seguintes parâmetros:

a) unidade consumidora do grupo A: a demanda contratada, expressa em quilowatts (kW); e

b) unidade consumidora do grupo B: a resultante da multiplicação da capacidade nominal de condução de corrente elétrica do dispositivo de proteção geral da unidade consumidora pela tensão nominal, observado o fator específico referente ao número de fases, expressa em quilovolt-ampère (kVA).

LXI – qualidade do atendimento telefônico: conjunto de atributos dos serviços proporcionados pela distribuidora objetivando satisfazer, com adequado nível de presteza e cortesia, as necessidades dos solicitantes, segundo determinados níveis de eficácia e eficiência;

LXII – ramal de entrada: conjunto de condutores e acessórios instalados pelo consumidor entre o ponto de entrega e a medição ou a proteção de suas instalações;

LXIII – ramal de ligação: conjunto de condutores e acessórios instalados pela distribuidora entre o ponto de derivação de sua rede e o ponto de entrega; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LXIV – rede básica: instalações de transmissão do Sistema Interligado Nacional – SIN, de propriedade de concessionárias de serviço público de transmissão, definida segundo critérios estabelecidos na regulamentação da ANEEL;

LXV – regularização fundiária de interesse social: regularização fundiária de ocupações inseridas em parcelamentos informais ou irregulares, localizadas em áreas urbanas públicas ou privadas, utilizadas predominantemente para fins de moradia por população de baixa renda, na forma da legislação em vigor;

LXVI – regularização fundiária de interesse específico: regularização fundiária quando não caracterizado o interesse social nos termos do inciso LXV;

LXVII – relatório de avaliação técnica: documento emitido pelo laboratório da distribuidora ou de terceiros contendo as informações técnicas de um determinado sistema ou equipamento de medição e a descrição das condições físicas de suas partes, peças e dispositivos;

LXVIII – ressarcimento de dano elétrico: reposição do equipamento elétrico danificado, instalado em unidade consumidora, na mesma condição de funcionamento anterior à ocorrência constatada no sistema elétrico ou, alternativamente, indenização em valor monetário equivalente ao que seria necessário para fazê-lo retornar à referida condição, ou, ainda, substituição por equipamento equivalente;

LXIX – revisão tarifária periódica: revisão ordinária, prevista nos contratos de concessão, a ser realizada considerando-se as alterações na estrutura de custos e de mercado



**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA**  
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG  
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa – SETIL  
Seção de Legislação Citada - SELEC

da distribuidora, os níveis de tarifas observados em empresas similares, no contexto nacional e internacional, e os estímulos à eficiência e à modicidade tarifária; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LXX – sistema de medição: conjunto de equipamentos, condutores, acessórios e chaves que efetivamente participam da realização da medição de faturamento;

LXXI – sistema de medição centralizada – SMC: sistema que agrega módulos eletrônicos destinados à medição individualizada de energia elétrica, desempenhando as funções de concentração, processamento e indicação das informações de consumo de forma centralizada;

LXXII – sistema encapsulado de medição: sistema externo de medição de energia elétrica, acoplado à rede secundária ou primária por meio de transformadores de medição, cuja indicação de leitura se dá de forma remota ou convencional;

LXXIII – solicitação de fornecimento: ato voluntário do interessado na prestação do serviço público de fornecimento de energia ou conexão e uso do sistema elétrico da distribuidora, segundo disposto nas normas e nos respectivos contratos, efetivado pela alteração de titularidade de unidade consumidora que permanecer ligada ou ainda por sua ligação, quer seja nova ou existente;

LXXIV – subestação: parte do sistema de potência que compreende os dispositivos de manobra, controle, proteção, transformação e demais equipamentos, condutores e acessórios, abrangendo as obras civis e estruturas de montagem;

LXXV – tarifa: valor monetário estabelecido pela ANEEL, fixado em R\$ (Reais) por unidade de energia elétrica ativa ou da demanda de potência ativa, sendo: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

a) tarifa de energia – TE: valor monetário unitário determinado pela ANEEL, em R\$/MWh, utilizado para efetuar o faturamento mensal referente ao consumo de energia; e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

b) tarifa de uso do sistema de distribuição – TUSD: valor monetário unitário determinado pela ANEEL, em R\$/MWh ou em R\$/kW, utilizado para efetuar o faturamento mensal de usuários do sistema de distribuição de energia elétrica pelo uso do sistema. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LXXV-A - tarifa binômia de fornecimento: aquela que é constituída por valores monetários aplicáveis ao consumo de energia elétrica ativa e à demanda faturável; (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LXXV-B - tarifa monômia de fornecimento: aquela que é constituída por valor monetário aplicável unicamente ao consumo de energia elétrica ativa, obtida pela conjunção da componente de demanda de potência e de consumo de energia elétrica que compõem a tarifa binômia. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LXXVI – tempo de abandono: tempo, em segundos, de espera do solicitante na fila antes de abandonar a ligação telefônica; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LXXVII – tempo de atendimento: tempo, em segundos, apurado entre o início do contato do solicitante com o atendente ou com a unidade de resposta audível – URA até a desconexão da chamada por iniciativa do solicitante; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LXXVIII – tempo de espera: tempo, em segundos, decorrido entre a colocação da chamada em espera para o atendimento humano e o início do atendimento respectivo,

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA**  
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG  
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa – SETIL  
Seção de Legislação Citada - SELEC

independente do acesso anterior via atendimento eletrônico; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LXXIX – tempo médio de abandono: razão entre o tempo total de abandono, em segundos, e o total de chamadas abandonadas no mesmo período; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LXXX – tempo médio de atendimento: razão entre o tempo total despendido para o atendimento humano, em segundos, e o total de chamadas atendidas; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LXXXI – tempo médio de espera: razão entre o tempo total de espera, em segundos, e o total de chamadas atendidas no mesmo período; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

LXXXII – tensão primária de distribuição: tensão disponibilizada no sistema elétrico da distribuidora, com valores padronizados iguais ou superiores a 2,3 kV;

LXXXIII – tensão secundária de distribuição: tensão disponibilizada no sistema elétrico da distribuidora, com valores padronizados inferiores a 2,3 kV;

LXXXIV – terminal de consulta ao consumo individual – TCCI: aquele que, instalado na unidade consumidora, permite ao consumidor visualizar o registro da medição de energia elétrica;

LXXXV – unidade consumidora: conjunto composto por instalações, ramal de entrada, equipamentos elétricos, condutores e acessórios, incluída a subestação, quando do fornecimento em tensão primária, caracterizado pelo recebimento de energia elétrica em apenas um ponto de entrega, com medição individualizada, correspondente a um único consumidor e localizado em uma mesma propriedade ou em propriedades contíguas;

LXXXVI – unidade consumidora interligada: aquela cujo consumidor responsável, seja o Poder Público ou seu delegatário, preste o serviço de transporte público por meio de tração elétrica e que opere eletricamente interligada a outras unidades consumidoras de mesma natureza, desde que atendidas as condições previstas nesta Resolução;

LXXXVII – unidade de resposta audível – URA: dispositivo eletrônico que, integrado entre a base de dados da distribuidora e a operadora de serviço telefônico, pode interagir automaticamente com o solicitante, recebendo ou enviando informações, configurando o autoatendimento;

LXXXVIII – vistoria: procedimento realizado pela distribuidora na unidade consumidora, previamente à ligação, com o fim de verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança da distribuidora; e

LXXXIX – zona especial de interesse social – ZEIS: área urbana instituída pelo Plano Diretor ou definida por outra lei municipal, destinada predominantemente à moradia de população de baixa renda e sujeita a regras específicas de parcelamento, uso e ocupação do solo.

.....  
.....